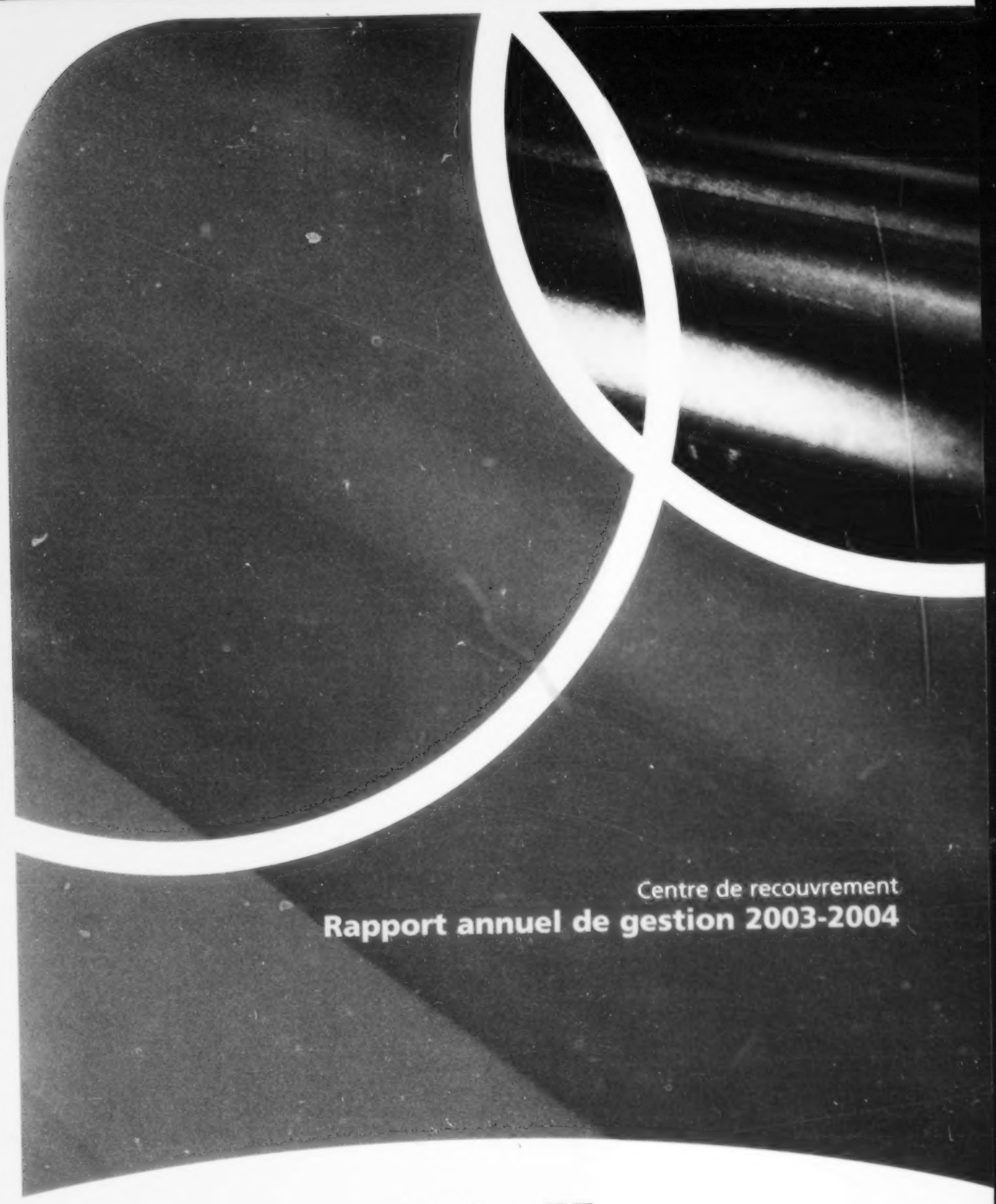


Centre de recouvrement

Rapport annuel de gestion 2003-2004

Québec

Centre de recouvrement

Rapport annuel de gestion 2003-2004

Québec

Rédaction
Centre de recouvrement
425, rue du Pont, 2e étage
Québec (Québec) G1K 9K5

Édition
Direction des communications
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Ce rapport annuel de gestion peut être consulté sur le site Internet du Ministère :
www.messf.gouv.qc.ca

Dépôt légal – octobre 2004
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-43246-0
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN : 1703-8294

© Gouvernement du Québec

La forme masculine utilisée dans ce document
désigne aussi bien les femmes que les hommes,
et ce, dans le but d'alléger le texte.

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

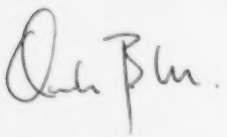
Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail et à la Loi sur l'administration publique, c'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2004.

Ce document rend compte des résultats stratégiques du Centre ainsi que des renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille,



Claude Béchard
Québec, octobre 2004

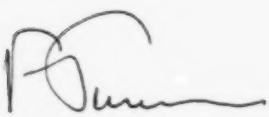
Monsieur Claude Béchard
Ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2004.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de mon entière collaboration.

Le sous-ministre,



François Turenne
Québec, octobre 2004

105-03346/

Monsieur François Turenne
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Sous-Ministre,

Le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille ayant entre autres pour mission de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la vocation du Centre de recouvrement prend une dimension toute particulière.

C'est par souci d'équité envers l'ensemble des citoyennes et des citoyens et dans un esprit de saine gestion des fonds publics que le Centre s'est vu confier le recouvrement des sommes versées en trop dans l'administration des programmes d'aide financière du Ministère.

Pour une quatrième année consécutive, les comptes à recevoir du Ministère ont diminué grâce, en particulier, au recouvrement réalisé. Un peu plus de 183 millions de dollars ont été recouvrés en 2003-2004, contribuant ainsi à une diminution de 35 millions des comptes à recevoir qui se situent au 31 mars 2004 à 779,5 millions, alors qu'ils étaient de 924,2 millions au 31 mars 2000.

Le recouvrement réalisé en 2003-2004 est supérieur de près de 11 millions au résultat de 2002-2003 et dépasse de plus de 11 millions la facturation effectuée en cours d'année. De plus, le montant net des créances qui ont été radiées n'a atteint que 23,5 millions, soit l'équivalent de moins de 3 % des comptes à recevoir en début d'année.

Dans l'ensemble, les résultats prévus pour les indicateurs de performance du Centre ont été soit atteints, soit améliorés. C'est en particulier le cas pour le taux annuel de règlement des dossiers ainsi que pour le taux annuel de recouvrement.

Les résultats atteints par le Centre sont attribuables à l'excellent travail réalisé par l'ensemble de son personnel dans le respect de la clientèle qu'il sert. Nous remercions également les membres du Comité consultatif qui, par leurs conseils, contribuent à l'amélioration constante du rendement global du Centre.

Veuillez agréer, Monsieur le Sous-Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le directeur,

Paul Baillargeon
Québec, octobre 2004

Déclaration de la direction 11

Rapport de validation du Vérificateur interne 13

1 Mission, responsabilités, produits et personnes visées 15
1.1 Mission 17
1.2 Responsabilités 17
1.3 Produits et personnes visées 17

2 Utilisation des ressources 19
2.1 Ressources humaines 21
2.2 Ressources financières 23

3 Résultats 2003-2004 25
3.1 Créances « assistance-emploi » 27
3.1.1 Évolution des comptes à recevoir 27
3.1.2 Cibles de résultats, indicateurs d'efficacité et indicateurs d'efficience 28
3.2 Créances « Emploi-Québec » 29
3.2.1 Évolution des comptes à recevoir 30
Créances « individus » 30
Créances « ressources externes » 31
3.2.2 Cibles de résultats, indicateurs d'efficacité et indicateurs d'efficience 32
3.3 Créances « garants défaillants » 33
3.3.1 Évolution des comptes à recevoir 33
3.3.2 Cible de résultats, indicateurs d'efficacité et indicateurs d'efficience 34
3.4 Créances « pensions alimentaires » 35
3.4.1 Évolution des comptes à recevoir 36
3.4.2 Cibles de résultats 37
3.5 Recouvrement d'autres créances de la Sécurité du revenu 37
Évolution des comptes à recevoir 38
3.6 Sommaire des comptes à recevoir du Ministère gérés par le Centre 38

4 Autres champs d'action du Centre 41
4.1 Exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre 43
4.2 Projets relatifs au service à la clientèle 44
4.3 Traitement des plaintes 44

5 Liens avec le rapport annuel de gestion du Ministère 45

Annexes 49

Annexe 1 – Assistance-emploi 51
Répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs

Annexe 2 – Assistance-emploi 52
Répartition du solde et du nombre des comptes à recevoir selon l'âge des comptes

Annexe 3 – Emploi-Québec créances « individus » 53
Répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs

Annexe 4 – Emploi-Québec créances « individus » 54
Répartition du solde et du nombre des comptes à recevoir selon l'âge des comptes

Annexe 5 – Garants défaillants 55
Répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs

Annexe 6 – Garants défaillants 56
Répartition du solde et du nombre des comptes à recevoir selon l'âge des comptes

Annexe 7 – Indicateurs de performance 57
Définitions et utilité

Annexe 8 – Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Centre de recouvrement ... 58

Annexe 9 – Sommaire des cibles de résultats et des indicateurs de performance 59

Les résultats et les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information qui y est présentée.

Conformément à son mandat, la direction a maintenu, tout au cours de l'année financière, des systèmes de contrôle interne et d'information de gestion de façon à permettre, dans la mesure du possible, une saine gestion de ses activités et une reddition de comptes à l'égard de ses engagements pris dans le plan d'action 2003-2004.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire le présent rapport et déclare donc que les résultats et l'information qui y sont contenus, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2004.

Les gestionnaires du Centre de recouvrement ont également approuvé le présent rapport annuel de gestion.

Paul Baillargeon, directeur du Centre de recouvrement
Québec, octobre 2004

Monsieur Raymond Sarrazin
Sous-ministre adjoint et directeur général des services à la gestion
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Monsieur,

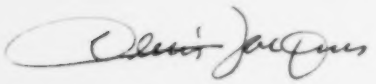
Nous avons procédé à l'examen des résultats relatifs aux cibles de résultats et aux indicateurs de performance annoncés dans le plan d'action 2003-2004 du Centre de recouvrement et présentés dans son rapport annuel de gestion 2003-2004.

La direction du Centre de recouvrement a la responsabilité de s'assurer de l'exactitude et de l'intégralité de l'information présentée dans le rapport annuel de gestion. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable des résultats relatifs aux cibles de résultats et aux indicateurs de performance.

Pour ce faire, nous avons à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs, à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par le Centre de recouvrement, à analyser des systèmes de compilation de données et à effectuer des sondages. Ces travaux sont effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspirent de celles régissant les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au cours de notre mission d'examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats concernant les cibles de résultats et les indicateurs de performance examinés ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le Vérificateur interne,



Denis Jacques
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille
Québec, octobre 2004

1. Mission, responsabilités, produits et personnes visées

1.1 Mission

Le Centre de recouvrement a pour mission de protéger et de recouvrer les sommes dues au ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. De plus, le Centre formule des avis et des recommandations en vue d'améliorer les modes de fonctionnement, les politiques, la réglementation et la législation en matière de recouvrement. Cette fonction de conseil en matière de prévention et de facturation peut amener le Centre à faire des recommandations, par exemple, quant à la forme et au fond des moyens utilisés dans la facturation et le recouvrement de l'aide conditionnelle ou à proposer des mesures de recouvrement afin de prévenir les abus dans les demandes d'aide financière.

1.2 Responsabilités

En vertu du titre III, chapitre II de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001), le Centre est chargé de recouvrer les sommes facturées par la Sécurité du revenu et par Emploi-Québec dans l'administration courante de leurs programmes. Il a la responsabilité de recouvrer quatre types de créances :

- les prestations d'assistance-emploi et les montants versés en trop par la Sécurité du revenu dans l'administration de ses programmes et mesures ;
- les prestations d'assistance-emploi versées à des personnes immigrantes qui ont fait l'objet d'un parrainage ;
- les prestations d'assistance-emploi versées à des créanciers alimentaires alors qu'un défaut de paiement de la part du débiteur alimentaire est signalé ;
- les allocations et les subventions versées en trop par Emploi-Québec dans l'application des mesures d'aide à l'emploi.

1.3 Produits et personnes visées

Essentiellement, les activités du Centre visent à recouvrer les sommes dues au Ministère. Ces activités se traduisent par des encaissements provenant des sources suivantes :

- les retenues sur les prestations versées par la Sécurité du revenu (assistance-emploi et APPORT) et sur les allocations versées par Emploi-Québec (mesures d'aide à l'emploi), lesquelles se font automatiquement par les systèmes informatiques ;
- les retenues sur les remboursements d'impôt et de TVQ émis par le ministère du Revenu (MRQ), qui se font également de façon automatique par les systèmes informatiques ;
- le recouvrement, de façon informatique, de l'aide conditionnelle versée en attente des nouvelles allocations familiales (NAF), effectué par la Régie des rentes du Québec (RRQ) ;
- le recouvrement de l'aide conditionnelle effectué par des organismes comme la RRQ, la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) ;
- les ententes de remboursement négociées par les agents de recouvrement conclues à partir de l'analyse de solvabilité qui établit la capacité de payer de la personne débitrice ;
- l'application de procédures judiciaires, nommément les saisies de salaires et d'avoirs liquides, les hypothèques légales, les saisies de biens meubles et immeubles ;
- le recouvrement effectué par le MRQ dans l'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (L.R.Q., c. P-2.2), dans les dossiers où le Ministère est subrogé légalement aux droits des créanciers alimentaires.

Les personnes visées par les activités du Centre sont celles qui :

- ont reçu des prestations d'assistance-emploi sans y avoir droit ou des montants versés en trop par la Sécurité du revenu dans l'administration de ses programmes et mesures ;
- ont omis de respecter leur engagement de garant d'une personne immigrante devenue prestataire de l'assistance-emploi ;
- ont reçu des allocations ou des subventions versées en trop par Emploi-Québec ;
- ont fait ou font défaut de payer une pension alimentaire fixée par jugement à une personne qui reçoit ou a reçu des prestations d'assistance-emploi.

2. Utilisation des ressources

2.1 Ressources humaines

Le Centre est une entité qui relève du sous-ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille et, d'un point de vue administratif, du sous-ministre adjoint des services à la gestion.

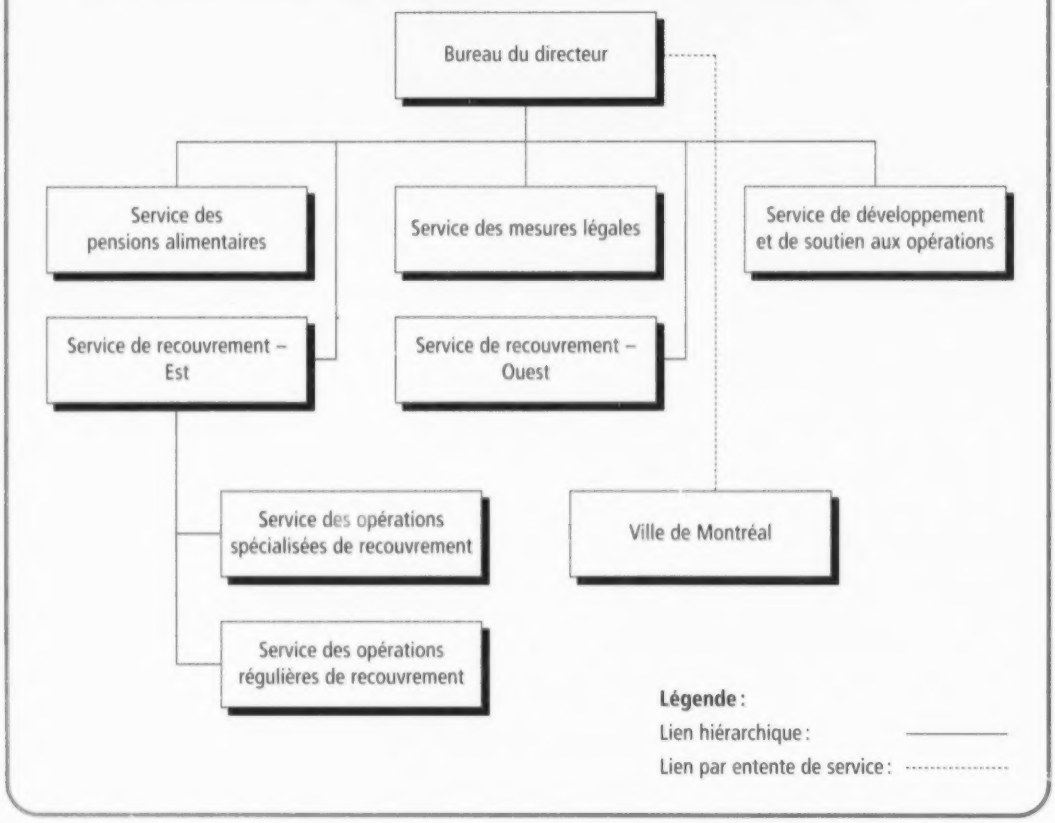
La structure administrative du Centre prévoit des activités dites de première ligne, exercées par le personnel du centre d'appels, qui consistent à communiquer avec les débiteurs de nouvelles réclamations afin de négocier des ententes de remboursement. Lorsque les négociations ne débouchent pas sur des ententes de remboursement, ou lorsque les ententes convenues ne sont pas respectées par les débiteurs, les dossiers sont pris en charge par des équipes de deuxième ligne, dont le mandat est d'en terminer le traitement. À cette étape, en vertu du processus de recouvrement en vigueur au Centre, des procédures judiciaires peuvent être prises à l'encontre de certains débiteurs qui ont une capacité de payer, mais qui n'apportent aucune collaboration. Dans les autres cas, les créances jugées irrécouvrables doivent être soumises à la radiation.

Ainsi, en 2003-2004, le Centre a utilisé 304 années-personnes (ou ETC), réparties de la façon suivante :

- le Bureau du directeur (6 ETC) assure la gestion administrative du Centre ;
- le Service de recouvrement–Est (126 ETC) regroupe tout le personnel affecté au centre d'appels (recouvrement de première ligne pour l'ensemble du Québec), celui affecté aux dossiers spécialisés (successions, faillites, dépôts volontaires), celui des préposés aux renseignements et à l'accueil du Centre et enfin, une partie de celui affecté au recouvrement de deuxième ligne ;
- le Service de recouvrement–Ouest (52 ETC) regroupe le personnel affecté au recouvrement des créances « garants défaillants », ainsi qu'une partie de celui affecté au recouvrement de deuxième ligne ;
- le Service des mesures légales (40 ETC) est responsable de la préparation, du dépôt et du suivi des procédures judiciaires. Ce service regroupe aussi le personnel affecté aux encaissements ainsi que celui affecté au traitement des demandes de recours au pouvoir discrétionnaire du ministre ;
- le Service des pensions alimentaires (33 ETC) regroupe le personnel affecté à la gestion des créances alimentaires pour lesquelles le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille a exercé son droit légal de subrogation et dont le recouvrement est effectué par le ministère du Revenu du Québec ;
- le Service de développement et de soutien aux opérations (23 ETC) fournit l'expertise pour soutenir le développement et les activités du Centre ;
- des activités de recouvrement de deuxième ligne sont réalisées à Montréal par le personnel de la Ville de Montréal (24 ETC), en vertu d'une entente avec le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

Parmi les 304 années-personnes utilisées par le Centre, 22 ont vu leur financement assuré par le recours à la provision pour la perception des revenus du ministère des Finances.

Organigramme



2.2 Ressources financières

En 2003-2004, le budget affecté aux activités de recouvrement (rémunération et frais de fonctionnement) s'est élevé à 14,7 millions de dollars, répartis de la façon suivante :

Budget affecté aux activités de recouvrement	M$
Budget de base	12,0
Budget obtenu d'Emploi-Québec	0,5
Budget de la Ville de Montréal	1,2
Budget obtenu du ministère des Finances pour des activités de recouvrement	1,0
TOTAL	14,7

Cette somme ne comprend pas le coût des services rendus par les autres directions du Ministère, ni les loyers, ni les avantages sociaux afférents aux coûts de main-d'œuvre.

Commentaires

Le budget obtenu du ministère des Finances a été consenti pour l'embauche de personnel additionnel dans les projets suivants : le recouvrement des créances radiées et la mise en place d'un centre d'appels.

3. Résultats 2003-2004

Remarque – Le lecteur retrouvera à l'annexe 9 un sommaire des cibles de résultats et des indicateurs de performance.

3.1 Créances « assistance-emploi »

3.1.1 Évolution des comptes à recevoir

	2002-2003 M$		2003-2004 M$	
Comptes à recevoir au début		579,0		569,8
Facturation :				
– réclamations	124,2		143,0	
– intérêts et frais	23,2		23,2	
– annulations de créances	(12,7)		(12,2)	
Facturation totale		134,7		154,0
Recouvrement :				
Recouvrement par les agents	(53,2)		(52,5)	
Recouvrement par compensation :				
– aide conditionnelle automatisée	(13,1)		(22,5)	
– retenues à même les prestations et allocations	(38,1)		(41,7)	
– retenues effectuées par le MRQ	(24,8)		(25,2)	
– remboursement de l'aide conditionnelle (NAF) par la RRQ	(6,4)		(5,7)	
Remboursement des trop-perçus	1,8		2,0	
Recouvrement total		(133,8)		(145,6)
Créances radiées :				
– radiation	(30,5)		(42,6)	
– annulation de radiation	20,4		21,1	
Créances radiées nettes		(10,1)		(21,5)
Comptes à recevoir à la fin		569,8		556,7

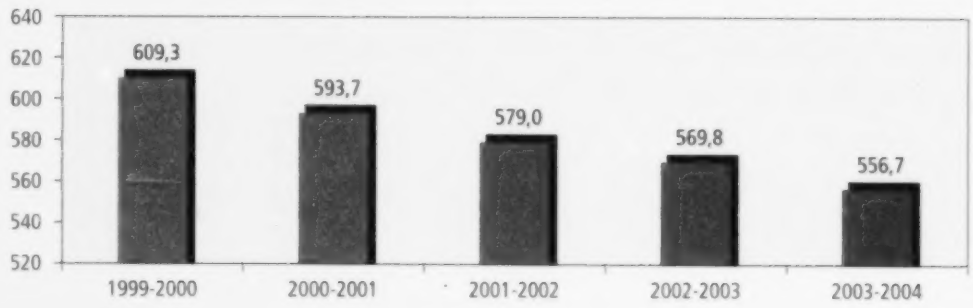
Commentaires sur l'évolution des comptes à recevoir

Malgré une augmentation importante de la facturation effectuée par la Sécurité du revenu (plus de 19 millions de dollars), les comptes à recevoir ont encore diminué en 2003-2004. Cette diminution de 13,1 millions résulte principalement de l'augmentation du recouvrement total de près de 12 millions, et de l'augmentation de plus de 11 millions dans la radiation des mauvaises créances.

C'est la quatrième année consécutive que les comptes à recevoir diminuent. Alors qu'ils atteignaient 609,3 millions au 31 mars 2000, ils se situent maintenant à 556,7 millions, soit 52,6 millions de moins.

Le graphique 1 de la page suivante illustre l'évolution du solde des comptes à recevoir des créances d'assistance-emploi depuis 1999-2000.

Graphique 1
Évolution des comptes à recevoir « assistance-emploi »
(en millions de dollars)



L'annexe 1 donne la répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs.

L'annexe 2 donne la répartition du solde et du nombre des comptes à recevoir selon l'âge des comptes.

3.1.2 Cibles de résultats, indicateurs d'efficacité et indicateurs d'efficience

Remarque – L'annexe 7 présente la définition complète de tous les indicateurs de performance et leur utilité pour le Centre.

	Prévisions 2003-2004	Résultats 2003-2004	Résultats 2002-2003
Cibles de résultats			
Recouvrement par les agents	56,5 M$	52,5 M$	53,2 M$
Radiation des mauvaises créances	30,0 M$	42,6 M$	30,5 M$
Indicateurs d'efficacité			
Taux annuel de règlement des dossiers	43,0 %	50,0 %	39,9 %
Taux annuel de recouvrement des créances	21,0 %	20,7 %	19,0 %
Indicateurs d'efficience[1]			
Coût par dollar recouvré au total	11,2 ¢	8,0 ¢	8,5 ¢
Coût par dollar recouvré par les agents	22,0 ¢	21,3 ¢	20,8 ¢

1. Le plan d'action 2003-2004 du Centre définit comme seul indicateur d'efficience le coût par dollar recouvré par les agents. Ce coût par dollar provient du rapport entre le total des dépenses du Centre et le montant recouvré par les agents. Le total des dépenses du Centre est constitué de tous les coûts à payer (voir le tableau de la page 23 présentant les budgets affectés aux activités de recouvrement), auxquels sont ajoutés les coûts des services qui lui sont rendus par les autres directions du Ministère, les loyers et les avantages sociaux.

   Les résultats présentés à ce tableau à la rubrique indicateurs d'efficience ne correspondent pas à la définition fournie au plan d'action 2003-2004, car ces coûts par dollar recouvré sont calculés uniquement à partir des dépenses budgétées et affectées aux activités de recouvrement.

   Pour sa part, le résultat de l'indicateur d'efficience défini au plan d'action 2003-2004 est présenté à titre informatif dans le texte de cette section.

   Par ailleurs, le calcul des coûts par dollar recouvré de l'année 2002-2003 a été modifié afin de pouvoir établir des comparaisons valables avec les résultats de l'année en cours. Cependant, les prévisions présentées au plan d'action 2003-2004 n'ont pas été modifiées.

Commentaires

Dans son plan d'action 2003-2004, le Centre de recouvrement prévoyait améliorer ses cibles de résultats ainsi que ses indicateurs d'efficacité et d'efficience grâce à l'utilisation généralisée de son centre d'appels pour l'ensemble des nouvelles créances.

Le Centre prévoyait ainsi augmenter sensiblement le taux annuel de règlement des dossiers. Les résultats de l'année montrent que ce taux est passé de 39,9 % à 50 %.

Le Centre règle donc plus rapidement et en plus grand nombre les dossiers recouvrables, soit par des ententes de remboursement, soit par l'utilisation de procédures judiciaires ou encore par la radiation des mauvaises créances. Cependant, même si le Centre est maintenant en mesure de traiter non seulement toutes les nouvelles créances, mais aussi toutes les créances peu importe leur âge, le taux annuel de recouvrement et les montants recouvrés par les agents n'augmentent pas au même rythme que le taux annuel de règlement. Les créances non traitées auparavant, faute de ressources technologiques et humaines adéquates, offrent beaucoup moins de potentiel de recouvrement, en raison du temps écoulé. Ainsi, les agents ont dû radier 42,6 millions de dollars en mauvaises créances en raison principalement de l'insolvabilité des débiteurs.

Il est important de rappeler que la radiation de certaines créances ne les rend pas irrécouvrables pour autant. Les dossiers sont réexaminés à intervalle fixe et le recouvrement demeure toujours possible, autant par les agents que par compensation. Une évolution de la situation financière d'un débiteur peut signifier le retour d'une créance radiée dans le bassin des créances régulières. Ainsi, au cours de l'année 2003-2004, un peu plus de 21 millions de dollars en créances radiées auparavant ont été réintégrées dans le processus régulier de recouvrement.

Enfin, mentionnons que le recouvrement de l'aide conditionnelle auprès de la SAAQ, de la CSST et de la RRQ est maintenant complètement automatisé, alors qu'auparavant ce recouvrement était effectué par les agents. Les créances que les agents doivent maintenant récupérer sont donc plus difficiles à recouvrer que par le passé. En conséquence, le recouvrement total augmente et le coût par dollar recouvré au total diminue, tandis que le coût marginal de chaque dollar recouvré par les agents augmente. Ainsi, en 2003-2004, le coût par dollar recouvré au total s'établit à 8,0 ¢, une baisse de près de 6 % par rapport à celui de 2002-2003 (8,5 ¢). En contrepartie, le coût par dollar recouvré par les agents est passé de 20,8 ¢ en 2002-2003 à 21,3 ¢ en 2003-2004, une augmentation de plus de 2,0 %.

À titre informatif, le Centre compile également un coût par dollar recouvré qui inclut les avantages sociaux, les loyers et le coût des services rendus par les autres directions. Avec ces paramètres, le coût par dollar recouvré par les agents s'établit à 27,2 ¢ en 2003-2004, comparativement à 27,6 ¢ en 2002-2003. Au recouvrement total, le coût par dollar recouvré est de 11,7 ¢ comparativement à 12,6 ¢ en 2002-2003, une baisse du coût d'un peu plus de 7 % dans ce dernier cas.

3.2 Créances « Emploi-Québec »

Contexte

Emploi-Québec a mis sur pied une série de mesures et de programmes permettant à des personnes de réintégrer le marché du travail, de conserver leur emploi ou de se perfectionner. Les créances regroupées sous l'appellation de créances « individus » concernent des personnes qui doivent rembourser des sommes reçues en vertu de ces mesures et programmes.

Emploi-Québec a également mis sur pied des programmes de subventions destinés à des ressources externes et à des entreprises, visant la création d'emplois et la formation de la main-d'œuvre. Les créances regroupées sous l'appellation de créances « ressources externes » concernent des organismes ou des entreprises qui doivent rembourser des sommes reçues en vertu de ces programmes.

Toutes les sommes recouvrées par le Centre sont réinvesties par Emploi-Québec dans des mesures actives au bénéfice de sa propre clientèle.

3.2.1 Évolution des comptes à recevoir

Créances « individus »

	2002-2003 M$		2003-2004 M$	
Comptes à recevoir au début		7,1		7,0
Facturation :				
– réclamations	6,6		3,3	
– intérêts et frais	0,1		0,1	
– annulations de créances	(3,6)		(0,5)	
Facturation totale		3,1		2,9
Recouvrement :				
Recouvrement par les agents	(2,0)		(1,9)	
Recouvrement par compensation :				
– retenues à même les prestations et allocations	(0,6)		(0,8)	
– retenues effectuées par le MRQ	(0,5)		(0,7)	
Remboursement des trop-perçus	0,1		0,1	
Recouvrement total		(3,0)		(3,3)
Créances radiées :				
– radiation	(0,4)		(0,9)	
– annulation de radiation	0,2		0,3	
Créances radiées nettes		(0,2)		(0,6)
Comptes à recevoir à la fin		7,0		6,0

L'annexe 3 donne la répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs.

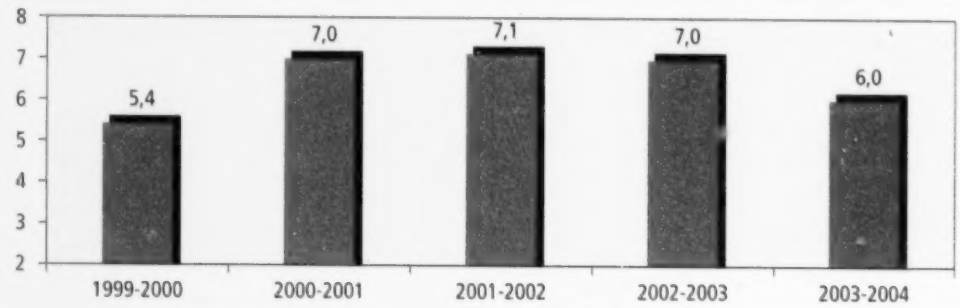
L'annexe 4 donne la répartition du solde et du nombre des comptes à recevoir selon l'âge des comptes.

Commentaires

Le recouvrement total a augmenté de 10 % en 2003-2004 malgré une baisse dans la facturation nette. Ces deux facteurs, combinés avec une croissance de la radiation des mauvaises créances, ont contribué à une diminution importante des comptes à recevoir (plus de 14 %) qui se situaient depuis trois ans autour de 7 millions de dollars.

Le graphique 2 de la page suivante illustre l'évolution des créances « individus » depuis 1999-2000.

Graphique 2
Évolution des comptes à recevoir « Emploi-Québec », créances « individus »
(en millions de dollars)



Créances « ressources externes »

	2002-2003 MS	2003-2004 MS
Comptes à recevoir au début	0,6	0,6
Facturation	1,7	2,4
Recouvrement par les agents	(1,7)	(2,2)
Comptes à recevoir à la fin	0,6	0,8

Commentaires

Le recouvrement a augmenté de façon importante (près de 30 %) en raison d'une croissance majeure de la facturation. Les comptes à recevoir se situent maintenant à 0,8 million de dollars.

3.2.2 Cibles de résultats, indicateurs d'efficacité et indicateurs d'efficience

	Prévisions 2003-2004	Résultats 2003-2004	Résultats 2002-2003
Cibles de résultats			
Recouvrement par les agents :			
– créances « individus »	2,2 M$	1,9 M$	2,0 M$
– créances « ressources externes »	2,0 M$	2,2 M$	1,7 M$
Total	**4,2 M$**	**4,1 M$**	**3,7 M$**
Indicateurs d'efficacité			
Taux annuel de règlement des dossiers	40,0 %	41,2 %	35,7 %
Taux annuel de recouvrement des créances	32,3 %	35,6 %	30,0 %
Indicateurs d'efficience[2]			
Coût par dollar recouvré au total	11,2 ¢	8,0 ¢	8,5 ¢
Coût par dollar recouvré par les agents	22,0 ¢	21,3 ¢	20,8 ¢

Remarque – Les indicateurs d'efficacité pour les créances d'Emploi-Québec sont calculés pour les créances « individus » seulement.

Commentaires

Tous les indicateurs d'efficacité ont connu une amélioration importante au cours de la dernière année en raison des facteurs décrits dans la section précédente relativement à l'organisation du travail *(voir le point 3.1.2)*. Les mêmes processus et ressources sont utilisés pour le recouvrement des créances d'Emploi-Québec et pour celui des créances d'assistance-emploi.

Le taux annuel de recouvrement des créances atteint 35,6 %, ce qui signifie qu'en moyenne, une créance d'Emploi-Québec se recouvre maintenant en moins de trois ans. En comparaison, le taux de recouvrement des créances d'assistance-emploi (20,7 %) signifie que ces dernières sont recouvrées en moyenne en un peu moins de cinq ans. La moyenne des créances d'Emploi-Québec (1 150 $) étant plus basse que celle des créances d'assistance-emploi (4 100 $), les ententes de remboursement s'étalent sur une période plus courte.

Le coût par dollar recouvré par les agents est similaire à celui du recouvrement des créances « assistance-emploi ». Le processus de recouvrement est identique et fait appel au même personnel. Le coût par dollar recouvré a donc suivi des tendances comparables à celui du recouvrement des créances « assistance-emploi » et il fait l'objet de remarques et d'informations semblables à titre indicatif.

2. Le plan d'action 2003-2004 du Centre définit comme seul indicateur d'efficience le coût par dollar recouvré par les agents. Ce coût par dollar provient du rapport entre le total des dépenses du Centre et le montant recouvré par les agents. Le total des dépenses du Centre est constitué de tous les coûts à payer (voir le tableau de la page 23 présentant les budgets affectés aux activités de recouvrement), auxquels sont ajoutés les coûts des services qui lui sont rendus par les autres directions du Ministère, les loyers et les avantages sociaux.

   Les résultats présentés au présent tableau à la rubrique indicateurs d'efficience ne correspondent pas à la définition fournie au plan d'action 2003-2004, car ces coûts par dollar recouvré sont calculés uniquement à partir des dépenses budgetées et affectées aux activités de recouvrement.

   Pour sa part, le résultat de l'indicateur d'efficience défini au plan d'action 2003-2004 est présenté à titre informatif dans le texte de la présente section.

   Par ailleurs, le calcul des coûts par dollar recouvré de l'année 2002-2003 a été modifié afin de pouvoir établir des comparaisons valables avec les résultats de l'année en cours. Cependant, les prévisions présentées au plan d'action 2003-2004 n'ont pas été modifiées.

3.3 Créances « garants défaillants »

3.3.1 Évolution des comptes à recevoir

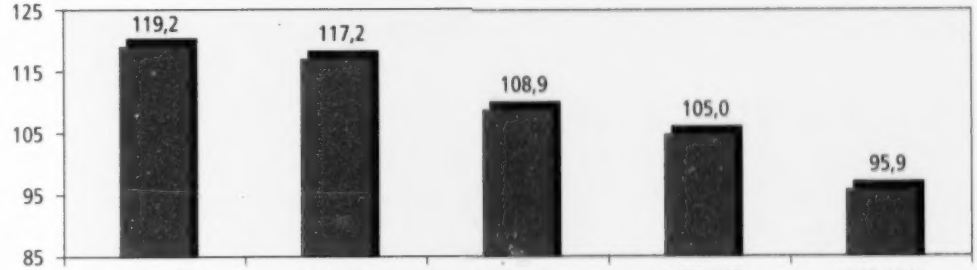
	2002-2003 M$		2003-2004 M$	
Comptes à recevoir au début		108,9		105,0
Facturation :				
– réclamations	14,5		9,3	
– intérêts et frais	0,8		0,5	
– annulations de créances	(9,4)		(10,0)	
Facturation totale		5,9		(0,2)
Recouvrement :				
Recouvrement par les agents	(4,9)		(4,4)	
Recouvrement par compensation :				
– retenues à même les prestations et allocations	(1,6)		(1,6)	
– retenues effectuées par le MRQ	(1,9)		(1,7)	
Remboursement des trop-perçus	0,2		0,2	
Recouvrement total		(8,2)		(7,5)
Créances radiées :				
– radiation	(5,6)		(3,2)	
– annulation de radiation	4,0		1,8	
Créances radiées nettes		(1,6)		(1,4)
Comptes à recevoir à la fin		105,0		95,9

Commentaires sur l'évolution des comptes à recevoir

En 2003-2004, les comptes à recevoir ont diminué de 9,1 millions de dollars. Les montants réclamés ont diminué de près de 36 % pour atteindre 9,3 millions. Cette diminution importante a eu peu d'effet à court terme sur le recouvrement, qui n'a diminué que de 0,7 million de dollars. Le maintien du niveau élevé de recouvrement, jumelé à la baisse de la facturation, a permis de diminuer les comptes à recevoir de près de 9 %.

Le graphique 3 de la page suivante illustre l'évolution des comptes à recevoir « garants défaillants » depuis 1999-2000.

Graphique 3
Évolution des comptes à recevoir « garants défaillants »
(en millions de dollars)



L'annexe 5 donne la répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs.

L'annexe 6 donne la répartition du solde et du nombre des comptes à recevoir selon l'âge des comptes.

3.3.2 Cible de résultats, indicateurs d'efficacité et indicateurs d'efficience

	Prévisions 2003-2004	Résultats 2003-2004	Résultats 2002-2003
Cible de résultats			
Recouvrement par les agents	4,0 M$	4,4 M$	4,9 M$
Indicateurs d'efficacité			
Taux annuel de règlement des dossiers	55,0 %	58,2 %	54,5 %
Taux annuel de recouvrement des créances	7,0 %	7,3 %	7,3 %
Indicateurs d'efficience[3]			
Coût par dollar recouvré au total	14,0 ¢	10,4 ¢	7,2 ¢
Coût par dollar recouvré par les agents	21,5 ¢	18,5 ¢	12,4 ¢

3. Le plan d'action 2003-2004 du Centre définit comme seul indicateur d'efficience le coût par dollar recouvré par les agents. Ce coût par dollar provient du rapport entre le total des dépenses du Centre et le montant recouvré par les agents. Le total des dépenses du Centre est constitué de tous les coûts à payer (voir le tableau de la page 23 présentant les budgets affectés aux activités de recouvrement), auxquels sont ajoutés les coûts des services qui lui sont rendus par les autres directions du Ministère, les loyers et les avantages sociaux.

   Les résultats présentés au présent tableau à la rubrique indicateurs d'efficience ne correspondent pas à la définition fournie au plan d'action 2003-2004, car ces coûts par dollar recouvré sont calculés uniquement à partir des dépenses budgetées et affectées aux activités de recouvrement.

   Pour sa part, le résultat de l'indicateur d'efficience défini au plan d'action 2003-2004 est présenté à titre informatif dans le texte de la présente section.

   Par ailleurs, le calcul des coûts par dollar recouvré de l'année 2002-2003 a été modifié afin de pouvoir établir des comparaisons valables avec les résultats de l'année en cours. Cependant, les prévisions présentées au plan d'action 2003-2004 n'ont pas été modifiées.

Commentaires

Les agents ont recouvré 0,4 million de dollars (10 %) de plus que le montant prévu au plan d'action, malgré une baisse de près de 36 % des nouvelles réclamations. Le taux annuel de règlement des dossiers a augmenté de près de 7 %, se situant à 58,2 %. Il s'agit du taux annuel de règlement de dossiers le plus élevé dans le recouvrement des divers types de créances du Ministère, ce qui témoigne d'un bon contrôle des créances à recouvrer.

Par ailleurs, le taux annuel de recouvrement des créances est demeuré stable à 7,3 %. Les créances moyennes des garants défaillants s'élèvent à 11 400 $ et la période de recouvrement est donc beaucoup plus longue que pour les deux autres types de créances (assistance-emploi et Emploi-Québec).

Enfin, le coût par dollar recouvré par les agents est nettement plus bas que celui annoncé au plan d'action puisque les agents ont recouvré 10 % de plus que la somme prévue. L'augmentation du coût par dollar recouvré au total est directement liée à la diminution du recouvrement total.

À titre informatif, le Centre compile également un coût par dollar recouvré qui inclut les avantages sociaux, les loyers et le coût des services rendus par les autres directions. Avec ces paramètres, le coût par dollar recouvré par les agents s'établit à 23,2 ¢ en 2003-2004, comparativement à 21,1 ¢ en 2002-2003. Au recouvrement total, le coût par dollar recouvré est de 14,3 ¢ comparativement à 13,7 ¢ en 2002-2003.

3.4 Créances « pensions alimentaires »

Contexte

La Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (article 111) prévoit que, lorsque la créance d'une personne prestataire est une pension alimentaire déterminée par jugement ou suivant une transaction et une déclaration commune de dissolution d'une union civile reçues devant notaire, le ministre se substitue de plein droit au créancier alimentaire dans l'exercice de ses droits et privilèges pour tous les versements de cette pension qui sont échus ou à échoir à compter du moment où ce dernier devient admissible. Cette substitution se définit légalement par le terme « subrogation ».

Dans l'administration du programme d'assistance-emploi, c'est la Sécurité du revenu, dans les centres locaux d'emploi (CLE), qui est à même de constater l'existence d'un jugement de pension alimentaire et d'un défaut de paiement par le débiteur alimentaire. La Sécurité du revenu transmet alors les cas au Centre, qui a le mandat de vérifier la conformité des données, d'établir le montant des créances exigibles, de remplir et de transmettre l'avis de subrogation au ministère du Revenu du Québec (MRQ), qui agit comme percepteur des pensions alimentaires en vertu de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.

L'agent du Centre est l'interlocuteur privilégié auprès du MRQ et de la Sécurité du revenu tout au long du processus de recouvrement en assurant l'échange régulier de toutes les informations qui favorisent une gestion adéquate de ces créances. Cet agent joue le même rôle auprès du ministère de la Justice lorsque les jugements sont contestés par les débiteurs alimentaires. Le Centre assure ainsi le suivi et la mise à jour d'environ 26 000 dossiers faisant l'objet d'une subrogation.

3.4.1 Évolution des comptes à recevoir

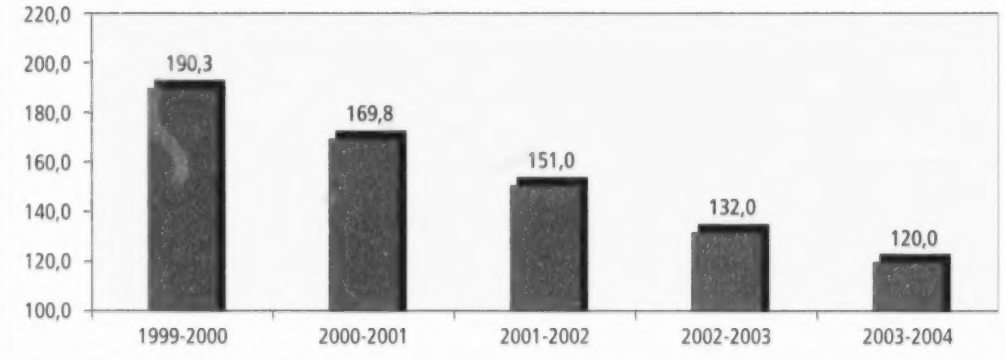
	2002-2003 M$		2003-2004 M$	
Comptes à recevoir au début		151,0		132,0
Facturation :				
– arrérages	37,5		36,0	
– annulations d'arrérages et ajustements	(30,8)		(23,4)	
Facturation totale		6,7		12,6
Recouvrement :				
– MRQ	(25,3)		(24,3)	
– MESSF	(0,5)		(0,4)	
– Remboursement de trop-perçus	0,1		0,1	
Recouvrement total		(25,7)		(24,6)
Comptes à recevoir à la fin		132,0		120,0

Commentaires

Les comptes à recevoir ont diminué de 12 millions de dollars en 2003-2004 pour atteindre 120 millions. Cette diminution des comptes à recevoir est constante depuis cinq ans. Les annulations d'arrérages ont aussi diminué sensiblement cette année (23,4 millions comparativement à 30,8 millions en 2002-2003). Les arrérages de pension alimentaire sont annulés par les tribunaux lors des demandes de révision de jugement.

Le graphique 4 illustre l'évolution des comptes à recevoir « pensions alimentaires » depuis 1999-2000.

Graphique 4
Évolution des comptes à recevoir « pensions alimentaires »
(en millions de dollars)



3.4.2 Cibles de résultats

Dans son plan d'action 2003-2004, le Centre a énoncé trois objectifs propres au traitement des créances « pensions alimentaires ». Ces objectifs sont mesurables et servent à évaluer l'efficacité des interventions du Centre.

– Délai de transmission des avis de nouvelle subrogation

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où la Sécurité du revenu signale au Centre le défaut de paiement d'une pension alimentaire et la date où le Centre transmet l'avis de subrogation au MRQ.

L'objectif pour l'année 2003-2004 était de ramener les délais de transmission de 60 jours à 40 jours dans 90 % des cas. L'objectif a été dépassé puisqu'en moyenne, 92 % de ces avis ont été transmis en 40 jours ou moins.

– Délai de transmission des avis de réactivation de subrogation

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où la Sécurité du revenu signale au Centre un nouveau défaut de paiement de la pension alimentaire et la date où le Centre transmet l'avis de réactivation au MRQ.

L'objectif pour l'année 2003-2004 était de ramener les délais de transmission de 45 jours à 30 jours dans 90 % des cas. L'objectif a été atteint dans 86,5 % de ces cas en moyenne durant l'année.

– Délai de transmission des avis de fin d'aide financière

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date d'annulation du dossier du créancier alimentaire à la Sécurité du revenu et la date où le Centre transmet l'information au MRQ.

L'objectif pour l'année 2003-2004 était de respecter les délais de transmission de 45 jours dans 90 % des cas. L'objectif a été dépassé puisque 92,5 % de ces avis ont été transmis en 45 jours ou moins.

Commentaires

Plusieurs moyens ont été mis en place pour assurer l'atteinte des objectifs :

- sensibilisation du personnel à l'importance des délais de traitement ;
- révision du processus de traitement des avis de nouvelle subrogation et des avis de réactivation de subrogation ;
- optimisation du processus de suivi des dossiers hors délai.

3.5 Recouvrement d'autres créances de la Sécurité du revenu

Contexte

La Sécurité du revenu a mis en œuvre des programmes et des mesures spécifiques différents de l'assistance-emploi et qui ont également pour objet d'accorder une aide financière à des individus. Dans ce contexte, mentionnons des programmes comme Solidarité jeunesse, Soutien financier aux mineures enceintes et Licenciement collectif.

Les créances regroupées sous l'appellation « autres créances de la Sécurité du revenu » concernent des personnes qui doivent rembourser des sommes reçues en vertu de ces mesures et programmes.

Évolution des comptes à recevoir

	2002-2003 K$	2003-2004 K$
Comptes à recevoir au début	1,3	99,0
Facturation	186,0	246,8
Recouvrement par les agents	(88,3)	(210,0)
Comptes à recevoir à la fin	99,0	135,8

Commentaires

Au cours de l'année 2003-2004, les agents ont recouvré 210 milliers de dollars, soit 121,7 milliers de plus que l'année précédente. Les comptes à recevoir se situent maintenant à 135,8 milliers de dollars.

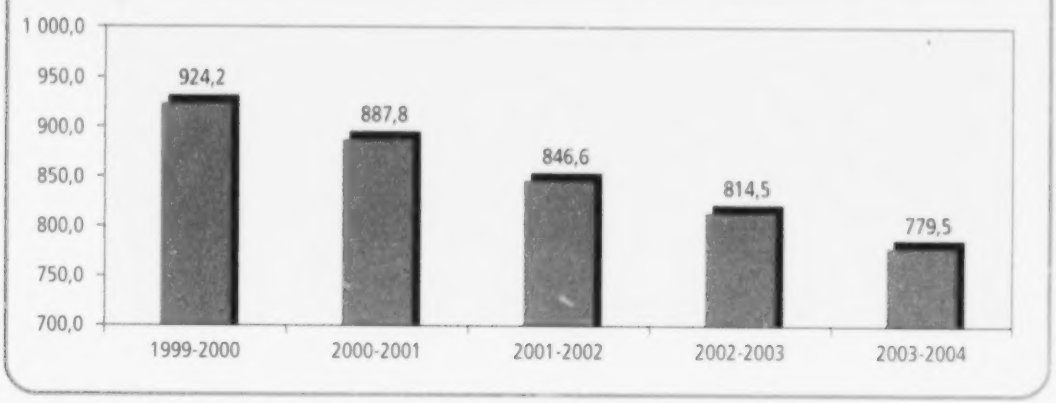
3.6 Sommaire des comptes à recevoir du Ministère gérés par le Centre

Le tableau suivant présente un sommaire de l'ensemble des comptes à recevoir du Ministère gérés par le Centre à la fin de l'année 2003-2004, ainsi qu'une comparaison avec les quatre années précédentes.

	1999-2000 M$	2000-2001 M$	2001-2002 M$	2002-2003 M$	2003-2004 M$
Assistance-emploi	609,3	593,7	579,0	569,8	556,7
Emploi-Québec :					
– individus	5,4	7,0	7,1	7,0	6,0
– ressources externes	–	0,1	0,6	0,6	0,8
Total	5,4	7,1	7,7	7,6	6,8
Garants défaillants	119,2	117,2	108,9	105,0	95,9
Pensions alimentaires	190,3	169,8	151,0	132,0	120,0
Autres comptes à recevoir	–	–	–	0,1	0,1
TOTAL	924,2	887,8	846,6	814,5	779,5
Variation	–	(36,4)	(41,2)	(32,1)	(35,0)

Le graphique 5 de la page suivante illustre la baisse des comptes à recevoir du Ministère au cours des cinq dernières années.

Graphique 5
Évolution des comptes à recevoir du Ministère
(en millions de dollars)



4. Autres champs d'action du Centre

4.1 Exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre

La Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, entrée en vigueur le 1er octobre 1999, accorde au ministre un pouvoir discrétionnaire élargi en matière de recouvrement. Ce pouvoir discrétionnaire est défini à l'article 115 et se lit comme suit :

> *En raison de circonstances exceptionnelles, le ministre peut, aux conditions qu'il détermine, suspendre en tout ou en partie le recouvrement d'un montant dû ou accorder une remise totale ou partielle au débiteur, même après le dépôt du certificat visé à l'article 118.*

Cet article permet de suspendre le recouvrement ou de faire la remise totale ou partielle d'une dette.

Les principales situations qui motivent l'application de ce pouvoir sont :

- le risque de dénuement total ou le risque pour la santé ou la sécurité de la personne ;
- des cas de violence ;
- des raisons humanitaires et exceptionnelles.

Au cours de l'exercice 2003-2004, le Ministère a traité 4 257 demandes d'application de ce pouvoir discrétionnaire et de ce nombre, 1 911 ont été acceptées.

Le risque de dénuement total ou le risque pour la santé ou la sécurité

Le risque de dénuement total est défini comme une situation grave et exceptionnelle qui empêche une personne de satisfaire ses besoins essentiels pendant un laps de temps assez significatif.

Pour la période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004, 1 456 demandes ont été acceptées sur les 3 136 traitées. Les allégements consentis ont été des diminutions ou des suspensions des retenues à même les prestations pour des débiteurs prestataires.

Des cas de violence

Dans de telles situations, la victime doit fournir une preuve prépondérante de violence. Cette preuve doit comporter plusieurs éléments qui sont analysés par un comité ministériel.

Pour la période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004, 21 demandes ont été acceptées sur les 30 traitées. Dans tous les cas, une remise de dette a été accordée à la personne victime de violence.

Des raisons humanitaires et exceptionnelles

Il arrive que, pour des raisons humanitaires et exceptionnelles, des allégements au remboursement de dettes soient accordés à certaines personnes.

Pour la période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004, 434 demandes ont été acceptées sur les 1 091 traitées. Les allégements consentis ont été :

- suspension ou annulation d'intérêts : 357 cas acceptés sur 816 ;
- remise de dette, totale ou partielle : 73 cas acceptés sur 239 ;
- suspension définitive ou provisoire du recouvrement : 4 cas acceptés sur 36.

Par ailleurs, une remise de dette partielle peut aussi être accordée de manière exceptionnelle lorsqu'il est évident que la dette ne sera jamais totalement remboursée en raison d'une conjugaison de facteurs comme l'âge avancé de la personne, les ressources financières de celle-ci ou même son état de santé. Pour ces raisons, 596 propositions de règlement sur 1 041 ont été acceptées. Ces propositions de règlement acceptées ont permis aux personnes de liquider leurs dettes pour un montant équivalant à un peu plus de 27 % des sommes dues.

4.2 Projets relatifs au service à la clientèle

Dans son plan d'action 2003-2004, le Centre de recouvrement avait prévu :

- en accord avec sa Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, (voir annexe 8) et dans une optique d'assurance qualité, mettre en place un projet d'écoute des conversations téléphoniques entre les débiteurs et le personnel du Centre. Ce projet a été élaboré au cours de l'année, et sa mise en place a débuté le 1er avril 2004 ;
- permettre aux débiteurs d'utiliser le mode de paiements préautorisés en concluant des ententes de remboursement avec le Centre. Ce projet a été réalisé comme il avait été prévu en juin 2003 et environ 15 % des débiteurs se sont prévalus de cette option depuis cette date ;
- réaliser les études préliminaires relativement à la mise en place d'un service à l'intention des débiteurs, lequel faciliterait le paiement de leurs créances dans une institution financière par le recours au site Web de cette dernière ou par réponse vocale interactive (RVI). Ces études sont terminées et la mise en place de ces services se fera au cours de l'année 2004-2005 ;
- réaliser les études préliminaires relatives à la mise en place d'un service de consultation en ligne d'un dossier sur le site Internet du Ministère ou à partir d'un système de réponse vocale interactive (RVI). Ces études ont été effectuées mais le projet n'a pas été retenu, en raison des coûts élevés de sa mise en œuvre.

4.3 Traitement des plaintes

Le Bureau des renseignements et plaintes (BRP) du Ministère coordonne l'application de la politique ministérielle de traitement des plaintes et traite les demandes qui lui sont transmises concernant les services du Centre. De son côté, le Service de développement et de soutien aux opérations assure le lien avec le BRP pour le traitement des plaintes, ainsi que la production des rapports de suivi.

Au cours de l'année 2003-2004, 1 423 plaintes ont été traitées au BRP à l'égard des mesures de perception appliquées pour le recouvrement des sommes dues auprès des 213 254 débiteurs du Ministère (moyenne mensuelle). De ce nombre de plaintes, 885 sont des plaintes de niveau 1 qu'une simple explication donnée au téléphone suffit à régler. Les plaintes de niveau 2 requièrent l'intervention d'un représentant du Centre ou du BRP et 538 plaintes de ce niveau ont été traitées au cours de l'année. Seulement 56 d'entre elles ont nécessité que des correctifs soient apportés au traitement des dossiers, c'est-à-dire 0,26 plainte avec correctifs par 1 000 dossiers. Le plan d'action prévoyait 0,28 plainte avec correctifs par 1 000 dossiers.

À titre informatif, mentionnons que 69 plaintes ont nécessité l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre et sont incluses dans les statistiques rapportées au point 4.1 du présent document.

5. Liens avec le rapport annuel de gestion du Ministère

Les statistiques présentées à l'objectif 20 du ***Rapport annuel de gestion 2003-2004*** du Ministère sont une sommation des cibles de résultats présentées par le Centre dans son plan d'action 2003-2004 et une sommation des résultats présentés dans son rapport annuel de gestion du même exercice.

Afin d'aider le lecteur à établir un lien entre les deux rapports de gestion, voici un tableau illustrant ces sommations.

Indicateur	Catégories	Cibles 2003-2004 M$	Résultats 2003-2004 M$
Montants recouvrés par l'action des agents de recouvrement sur les comptes à recevoir de l'assistance-emploi, des garants défaillants et d'Emploi-Québec	– Assistance-emploi	56,5	52,5
	– Garants défaillants	4,0	4,4
	– Emploi-Québec :		
	- individus	2,2	1,9
	- ressources externes	2,0	2,2
	TOTAL	64,7	61,0

Indicateur	Catégories	Cibles 2003-2004 M$	Résultats 2003-2004 M$
Soldes des comptes à recevoir de l'assistance-emploi, des garants défaillants et d'Emploi-Québec	– Assistance-emploi	553,9	556,7
	– Garants défaillants	101,8	95,9
	– Emploi-Québec :		
	- individus	6,9	6,0
	- ressources externes	0,4	0,8
	TOTAL	663,0	659,4

Annexes

Annexe 1 – Assistance-emploi

Répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs

Âge des comptes	Débiteurs prestataires		Débiteurs non prestataires		Total	
	K$	%	K$	%	K$	%
0 à 6 mois	31 456,7	49,0	27 440,7	33,7	58 897,4	40,4
7 à 12 mois	8 362,7	13,0	8 662,4	10,6	17 025,1	11,7
13 à 24 mois	7 673,7	11,9	10 474,3	12,9	18 148,0	12,5
25 à 36 mois	3 641,0	5,7	6 549,1	8,1	10 190,1	7,0
37 à 48 mois	2 401,3	3,7	4 745,6	5,8	7 146,9	4,9
49 mois et plus	10 723,4	16,7	23 503,7	28,9	34 227,1	23,5
TOTAL	**64 258,8**	**100,0**	**81 375,8**	**100,0**	**145 634,6**	**100,0**

Annexe 2 – Assistance-emploi

Répartition du solde et du nombre des comptes à recevoir selon l'âge des comptes

Âge des comptes	K$	%	N	%
0 à 6 mois	81 834,9	14,7	55 422	40,9
7 à 12 mois	38 412,3	6,9	19 648	14,5
13 à 24 mois	53 999,9	9,7	18 971	14,0
25 à 36 mois	45 092,7	8,1	11 654	8,6
37 à 48 mois	33 958,7	6,1	7 995	5,9
49 mois et plus	303 401,5	54,5	21 816	16,1
TOTAL	556 700,0	100,0	135 506	100,0

Annexe 3 – Emploi-Québec, créances « individus »

Répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs

	Débiteurs prestataires		Débiteurs non prestataires		Total	
Âge des comptes	K$	%	K$	%	K$	%
0 à 6 mois	313,8	44,9	1 242,4	48,0	1 556,2	47,3
7 à 12 mois	193,3	27,7	625,6	24,2	818,9	24,9
13 à 24 mois	122,0	17,4	501,3	19,4	623,3	19,0
25 à 36 mois	49,0	7,0	158,2	6,1	207,2	6,3
37 à 48 mois	20,8	3,0	60,4	2,3	81,2	2,5
49 mois et plus	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
TOTAL	698,9	100,0	2 587,9	100,0	3 286,8	100,0

Annexe 4 – Emploi-Québec, créances « individus »

Répartition du solde et du nombre des comptes à recevoir selon l'âge des comptes

Âge des comptes	K$	%	N	%
0 à 6 mois	1 575,6	26,3	3 023	54,8
7 à 12 mois	862,7	14,4	822	14,9
13 à 24 mois	2 671,9	44,6	1 059	19,2
25 à 36 mois	449,3	7,5	364	6,6
37 à 48 mois	431,4	7,2	248	4,5
49 mois et plus	0,0	0,0	0	0,0
TOTAL	5 990,9	100,0	5 516	100,0

Annexe 5 – Garants défaillants

Répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie de débiteurs

	Débiteurs prestataires		Débiteurs non prestataires		Total	
Âge des comptes	K$	%	K$	%	K$	%
0 à 6 mois	135,1	6,8	355,3	6,4	490,4	6,5
7 à 12 mois	163,3	8,2	377,1	6,7	540,4	7,1
13 à 24 mois	255,3	12,9	590,5	10,5	845,8	11,1
25 à 36 mois	208,3	10,5	595,7	10,6	804,0	10,6
37 à 48 mois	309,2	15,6	707,7	12,6	1 016,9	13,4
49 mois et plus	910,8	46,0	2 982,2	53,2	3 893,0	51,3
TOTAL	1 982,0	100,0	5 608,5	100,0	7 590,5	100,0

Annexe 6 – Garants défaillants

Répartition du solde et du nombre des comptes à recevoir selon l'âge des comptes

Âge des comptes	K$	%	N	%
0 à 6 mois	6 521,2	6,8	1 464	17,3
7 à 12 mois	4 890,9	5,1	897	10,6
13 à 24 mois	12 658,8	13,2	1 413	16,7
25 à 36 mois	9 014,6	9,4	863	10,2
37 à 48 mois	9 494,1	9,9	821	9,7
49 mois et plus	53 320,4	55,6	3 003	35,5
TOTAL	95 900,0	100,0	8 461	100,0

Annexe 7 – Indicateurs de performance

Définitions et utilité

1. **Taux annuel de règlement des dossiers**

   Le taux annuel de règlement des dossiers représente le nombre de dossiers réglés durant l'année par rapport au nombre de dossiers recouvrables dans la même période. On entend par dossier réglé un dossier comportant une entente de remboursement respectée, une proposition de règlement acceptée, une saisie de salaire effective ou une demande de radiation acceptée. Cet indicateur permet d'évaluer la capacité du Centre à régler les dossiers de recouvrement.

2. **Taux annuel de recouvrement des créances**

   Le taux annuel de recouvrement des créances représente le montant des encaissements totaux de l'année par rapport au montant des comptes à recevoir en début d'année, auquel on ajoute la facturation nette et duquel on déduit le montant des radiations nettes.

3. **Coût par dollar recouvré par les agents**[4]

   Le coût par dollar recouvré par les agents représente le montant des dépenses par rapport aux montants recouvrés par les agents. Le montant de ces dépenses est constitué des coûts de rémunération et de fonctionnement soutenus par le Centre à même les budgets qui lui sont alloués. Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution de la rentabilité des ressources investies.

4. **Coût par dollar recouvré au total**[4]

   Le coût par dollar recouvré au total représente le montant des dépenses par rapport aux montants recouvrés au total, peu importe les sources de recouvrement. Le montant de ces dépenses est constitué des coûts de rémunération et de fonctionnement soutenus par le Centre. Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution de la rentabilité des ressources investies.

5. **Taux de plaintes avec correctifs**

   Le taux de plaintes avec correctifs représente le nombre de plaintes, par 1 000 débiteurs, qui ont mené à des correctifs dans le traitement des dossiers. Ces plaintes sont relatives aux procédures de recouvrement et sont enregistrées au Bureau des renseignements et plaintes du Ministère.

4. Dans le but d'établir des comparatifs valables, le total des sommes recouvrées par les agents en 2002-2003 dans le recouvrement des créances de l'assistance-emploi a été diminué de 13,1 millions de dollars. Ces derniers ont été incorporés au recouvrement par compensation, comme c'est le cas en 2003-2004.

Annexe 8 – Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Centre de recouvrement

Nos engagements généraux

- vous servir avec respect, courtoisie et rapidité ;
- respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente ;
- vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services ;
- utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites ;
- vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange ;
- assurer la confidentialité des renseignements personnels ;
- vous retourner votre appel dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un rapidement ;
- traiter votre demande rapidement et vous informer des délais.

Nos engagements spécifiques

- écouter avec attention et ouverture les besoins que vous exprimez ;
- vous informer de vos droits et obligations ;
- assurer la confidentialité des renseignements personnels contenus à votre dossier en limitant sa consultation aux personnes autorisées ;
- vous offrir un service personnalisé et conclure des ententes de remboursement adaptées à la situation financière de chacun ;
- vous assurer que votre dossier est traité par du personnel compétent, neutre et impartial.

Annexe 9 – Sommaire des cibles de résultats et des indicateurs de performance

	Prévisions 2003-2004	Résultats 2003-2004
Créances « assistance-emploi »		
Montants recouvrés par les agents	56,5 M$	52,5 M$
Radiation des créances irrécouvrables	30,0 M$	42,6 M$
Taux annuel de règlement des dossiers	43,0 %	50,0 %
Taux annuel de recouvrement des créances	21,0 %	20,7 %
Coût par dollar recouvré au total	11,2 ¢	8,0 ¢
Coût par dollar recouvré par les agents	22,0 ¢	21,3 ¢
Créances « Emploi-Québec »		
Montants recouvrés par les agents		
– créances « individus »	2,2 M$	1,9 M$
– créances « ressources externes »	2,0 M$	2,2 M$
Taux annuel de règlement des dossiers – créances « individus »	40,0 %	41,2 %
Taux annuel de recouvrement – créances « individus »	32,3 %	35,6 %
Coût par dollar recouvré au total	11,2 ¢	8,0 ¢
Coût par dollar recouvré par les agents	22,0 ¢	21,3 ¢
Créances « garants défaillants »		
Montants recouvrés par les agents	4,0 M$	4,4 M$
Taux annuel de règlement des dossiers	55,0 %	58,2 %
Taux annuel de recouvrement des créances	7,0 %	7,3 %
Coût par dollar recouvré au total	14,0 ¢	10,4 ¢
Coût par dollar recouvré par les agents	21,5 ¢	18,5 ¢
Créances « pensions alimentaires »		
Proportion d'avis de nouvelle subrogation transmis au MRQ en 40 jours ou moins	90,0 %	92,0 %
Proportion d'avis de réactivation de subrogation transmis au MRQ en 30 jours ou moins	90,0 %	86,5 %
Proportion d'avis de fin d'aide financière transmis au MRQ en 45 jours ou moins	90,0 %	92,5 %
Taux de plaintes avec correctifs	0,28/1 000	0,26/1 000

Emploi,
Solidarité sociale
et Famille
Québec